

Een eBook van Genesys

Een gids voor de IT-manager

Draaiboek voor migratie van call center technologie

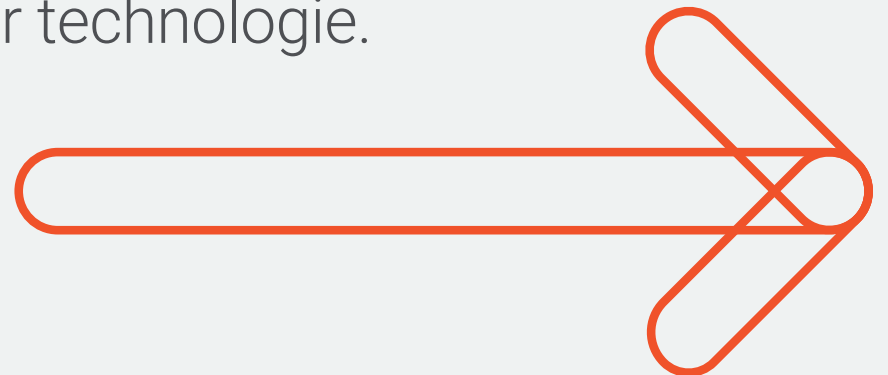
Zet vol vertrouwen de volgende stap



Introductie

Overstappen naar een nieuwe applicatie is een uitdaging, zeker als daarin meerdere functionaliteiten samenkomen. Maar met begrip van het proces en wat planning hoeft het niet zo moeilijk te zijn. Dit draaiboek geeft u een lijst welke mensen nodig zijn en welke taken te doen zodat u het cloud contact center tot een succes kunt maken.

Volg deze stappen voor het samenstellen van uw interne projectteam, het vaststellen van de startpositie en de belangrijkste beslissingen voor het migreren en implementeren van de contact center technologie.



Stap 1: Samenstellen van een intern projectteam

Zorg dat u de juiste belanghebbenden (stakeholders) en inhoudelijke deskundigen betreft om de transitie soepel te laten verlopen.

Business sponsor

- Verwoorden van de bedrijfsvisie
- Identificeren en beschikbaar maken van de benodigde mensen en budgetten
- Toezien op succesvolle implementatie en adoptie van het Genesys Cloud platform

Pro tip: zorg vooraf voor commitment van ieder teamlid. Niemand wordt graag verrast met extra werk.

Projectmanager

- Creëren van een interne scope en planning voor het project
- Afstemmen en managen van participatie van alle benodigde mensen
- Samenwerken met Genesys of de projectmanager implementatie van de partnerorganisatie

Contact center beheerder

- Opzetten en beheren van gebruikers, groepen, call flows, wachtrijen en scripts
- Uitvoeren van verhuizingen, toevoegingen, aanpassingen en verwijderingen
- Verzorgen van alle troubleshooting en support voor interne teams

IT- en netwerkbeheerder

- Verzorgen van een robuust netwerk en omgeving zonder vertraging of jitter
- Begrijpen en beheren van onderlinge afhankelijkheden in het systeem
- Functioneren als belangrijkste contactpersoon voor alle LAN/WAN/telecom-gerelateerde zaken

Contact center supervisor

- Beheren en monitoren van al het call center personeel (agenten)
- Beheren van alle planning, training, rapportages, forecasts en KPI's

Contact center agent

- Dagelijks gebruiken van de oplossing

Developer (bij integratie via API)

- Vinden van webdeveloper die bekend is met JavaScript en REST-gebaseerde API's
- Integreren van platform-API, co-browse, webhooks, datadips voor webservice, enz.



Stap 2: Uitvoeren van netwerk audit



Voor meer details, raadpleeg de **Genesys Cloud 'Network Readiness Guide'**.

Deze checklist helpt vast te stellen of het netwerk en de omgeving van uw bedrijf klaar en geschikt zijn voor het ondersteunen van een stabiel cloud contact center.

Voor de IT- en netwerkbeheerder:

- 1. Beoordeel of de fysieke omgeving voldoet aan de eisen en een sterke basis kan vormen.**
 - Netwerkbekabeling is Cat 5e of beter
 - Telefoons ondersteunen Power over Ethernet (PoE) of gebruiken adapters
 - Telefonieservers draaien op gescheiden energiesystemen
 - Gebouwen voldoen aan de hardwarevereisten

Pro tip: Om de telefoons te ondersteunen die u wilt verbinden met iedere switch zorgt u dat uw netwerkswitches voldoende stroom hebben. U vindt informatie over de stroomeisen op de switch of op de website van de producent.
- 2. Bekijk de technische minimeisen van het systeem en de SIP-provider en zorg dat u er aan kunt voldoen.**
 - Computers voldoen aan de minimale systeemeisen
 - Lokale security-uitzonderingen zijn geïnstalleerd op computers zodat ze doorlopende toegang hebben tot de cloudoplossing
 - SIP-trunk voldoet aan de basiseisen voor functionaliteit en traffic
- 3. Voorbereiden van de verbinding van uw netwerk, clients en apparaten met een cloudoplossing door inventarisatie van de onderlinge afhankelijkheden.**
 - Security-uitzonderingen zijn geïnstalleerd op netwerk-firewalls en beveiligingsapparaten.
 - Beoordeel de betrouwbaarheid van internetverbindingen op alle bedrijfslocaties
 - Voorzie in de benodigde bandbreedte voor VoIP op uw LAN, WAN, WLAN en internet

Pro tip: Werk samen met uw internet service provider om zeker te zijn van een volledig gescheiden internetverbinding.
- 4. Realiseer een hoge kwaliteit spraak- en videoverkeer op uw netwerk.**
 - Aanzetten Quality of Service (QoS) op uw routers, switches en draadloze apparaten
 - Vaststellen van minimale prestatiecijfers voor latency en packet loss

Pro tip: Het proces voor netwerk QoS is afhankelijk van de provider en model van de netwerkhardware. In de documentatie van de fabrikant vindt u uw specifieke hardware setup.

Stap 3: Kies uw implementatieaanpak

Voor welke implementatieaanpak u ook kiest – u heeft altijd de juiste combinatie van experts uit verschillende disciplines nodig die samen werken aan een heldere koers.

Provider leidt de implementatie

- Willen we praktische training voor het opzetten en configureren van de kernfunctionaliteit?
- Levert de provider diensten op locatie of op afstand?

Partner leidt de implementatie

- Ondersteunt de partner alleen bij het uitrollen?
- Hebben we na de go-live hulp nodig bij verhuizen, toevoegen, aanpassen, verwijderen en support?

Klant aan de leiding

- Hebben we de juiste expertise in huis om goed te beoordelen of het netwerk en de organisatie er klaar voor is?
- Kunnen we de juiste aantal interne resources vrijmaken om ons go-live plan en doelstellingen te realiseren binnen de gewenste planning?
- Welke selfservice training en resources zijn beschikbaar?
- Hebben we budget voor professionele services als we in problemen komen?
- Hoeveel risico willen we lopen?

Pro tip: implementaties geleid door de klant kunnen lastig zijn. Zorg dat u voldoende resources ter beschikking heeft om het te laten slagen. Laten we er eens over praten.



Stap 4: Klaarmaken voor go-live

Met een goed, gedocumenteerd plan voor vooronderzoek en ontwerp zorgt u voor de juiste verwachtingen over on-boarding en go-live.

IT- en netwerkbeheerder

- Maak op basis van de audit in Stap 2 een 'overzichtskaart' van de technologie en omgeving met alle onderlinge afhankelijkheden binnen het systeem
- Lever een kaart aan uw customer succes manager

Projectmanager

Documenteer go-live plan

- Wanneer is de go-live?
- Wie binnen de organisatie gaat dit monitoren?
- Als de leverancier zorgt voor onboarding, wie monitort dit? Als de partner zorgt voor de onboarding, wie monitort dit van hun kant?
- Hoe wordt feedback van uw eindklanten en agenten gecommuniceerd met degene die monitort?
- Wat is uw plan voor de verwerking van die feedback?

Pro tip: Overweeg een regelmatige check-in van de provider voor een soepele transitie tijdens de eerste uitrol.

Agenten, contact center beheerder, IT- en netwerkbeheerder, contact center supervisor

Training

- Agenten en supervisors
- IT-managers
- Plan voor toekomstige werknemers en doorlopende training



Stap 5: Werken met Genesys

De adoptie van een nieuwe contact center oplossing gaat veel verder dan de eerste uitrol. Genesys loopt het hele traject met u mee. We combineren succesplanning met deskundige begeleiding en betrokkenheid om uw doelen te realiseren en skills te vergroten. Profiteer alstublieft van onze expertise en weet dat u er nooit alleen voor staat.

Het PureSucces-programma is beschikbaar voor alle klanten van Genesys Cloud en zorgt dat u beschikt over de customer experience expertise en services om te helpen uw succes blijvend te maken.

[Lees meer](#)

[Vraag een demo aan](#)

[Neem contact op](#)



Genesys® ondersteunt jaarlijks meer dan 25 miljard van werelds beste customer experiences. Ons succes komt door het verbinden van de conversaties van medewerkers en klanten op ieder kanaal, iedere dag. Meer dan 11.000 bedrijven in ruim 100 landen vertrouwen op ons #1 customer experience platform voor fantastische bedrijfsresultaten. De on-premise en cloudoplossingen van Genesys zijn gebouwd om vloeiend, instinctief en ondersteunend te zijn. Door het combineren van het beste in technologie en menselijk vernuft, werken wij zoals u denkt.

Bel ons op
+31 (0)20 650 0000

of online via
genesys.com

Copyright ©2019 Genesys. Alle rechten voorbehouden.
Genesys en het Genesys logo zijn geregistreerde handelsmerken van Genesys. Alle andere bedrijfsnamen en logo's kunnen geregistreerde handelsmerken of handelsmerken zijn van de respectievelijke bedrijven.

Neem contact op met Genesys via **genesys.com**, social media, en het **Genesys blog**.

